

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

del

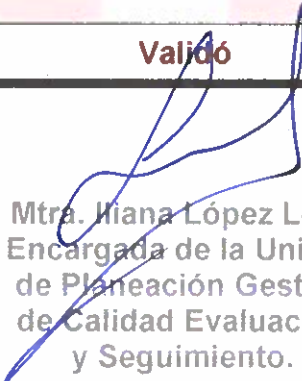
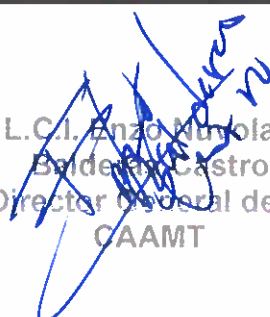
Departamento de Comunicación Social



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

del

Departamento de Comunicación Social

Elaboró	Validó	Aprobó
 C. Emma Celeste Castro Vargas Encargada del Departamento de Comunicación Social	 Mtra. Diana López León Encargada de la Unidad de Planeación Gestión de Calidad Evaluación y Seguimiento.	 L.C.I. Enzo Nolasco Balderas Castro Director General de la CAAMT





CAAMT
COMISIÓN DE AGUA
Y ALCANTARILLADO DEL
MUNICIPIO DE TULANCINGO
GOBIERNO MUNICIPAL



Gobierno del Municipio de Tulancingo de Bravo, 2024-2027
Comisión de Agua y Alcantarillado del Municipio de Tulancingo de Bravo
Comunicación Social
Febrero 2026
V.1.0

Realizado en Tulancingo de Bravo, Hidalgo.

Departamento de Comunicación Social
Blvd. Nuevo San Nicolás, S/N, Fracc. Nuevo San Nicolás
Tulancingo de Bravo, Hidalgo, C.P. 43640
Contacto (775) 7558450 extensión 1177

*La reproducción total o parcial de este documento
se autorizará siempre y cuando se dé el
crédito correspondiente a la fuente.*

Contenido

I. Introducción	5
II. Objetivos del manual	6
III. Procedimientos.	7
Procedimiento 1 "Elaboración y Difusión de comunicados y boletines oficiales"	7
1. Desarrollo de procedimiento	8
2. Descripción de actividad	10
3. Modelado de procesos	12
Procedimiento 2	13
"Atención y Coordinación con Medios de Comunicación"	13
1. Desarrollo de procedimiento	14
2. Descripción de actividad	16
3. Modelado de procesos	18
Procedimiento 3	19
"Canalización de reportes ciudadanos"	19
1. Desarrollo de procedimientos	20
2. Descripción de actividades	23
3. Modelado de procesos	24
IV. Glosario	25

M

[Handwritten signatures and marks]

I. Introducción

El presente Manual de Procedimientos del Departamento de Comunicación Social de la Comisión de Agua y Alcantarillado del Municipio de Tulancingo (CAAMT) tiene como finalidad establecer de manera ordenada y sistemática las actividades que se desarrollan en dicha área, a fin de orientar al personal en la ejecución de sus funciones y asegurar el cumplimiento de los objetivos institucionales del Organismo.

Este documento constituye una herramienta de apoyo para la planeación, coordinación y control de los procesos relacionados con la comunicación institucional, la difusión de información oficial, la atención y canalización de reportes ciudadanos, así como el seguimiento de la información emitida a través de medios de comunicación y plataformas digitales. Su correcta aplicación contribuye a fortalecer la transparencia, la comunicación con la ciudadanía y la imagen institucional de la CAAMT.

El manual describe de forma clara y sencilla los procedimientos que integran las funciones del Departamento de Comunicación Social, definiendo su alcance, responsabilidades y lineamientos generales, lo que permite estandarizar criterios de actuación y facilitar la capacitación del personal, así como la continuidad operativa ante cambios administrativos.

El uso de este manual es de carácter obligatorio para el personal adscrito al Departamento de Comunicación Social y de referencia para las áreas que interactúan con él. Su aplicación permitirá una gestión más eficiente de la información institucional y una adecuada vinculación entre el Organismo y la ciudadanía.

Con el propósito de mantener su vigencia y utilidad, el presente manual será objeto de revisión y actualización periódica, cuando se presenten cambios en la estructura orgánica, en las funciones

del área o en la normatividad aplicable, asegurando que los procedimientos descritos respondan a las necesidades operativas y comunicativas del Organismo.



II. Objetivos del manual

OBJETIVO GENERAL

Establecer de manera ordenada y sistemática los procedimientos que regulan las actividades del Departamento de Comunicación Social de la Comisión de Agua y Alcantarillado del Municipio de Tulancingo de Bravo (CAAMT), con el fin de uniformar la elaboración, gestión y difusión de información institucional, fortalecer la comunicación interna y externa, garantizar la atención oportuna de reportes ciudadanos y asegurar que los mensajes emitidos sean claros, veraces y alineados a las funciones y objetivos del Organismo, contribuyendo a la transparencia, coordinación interinstitucional y adecuada información a la ciudadanía.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Estandarizar los procedimientos para la elaboración, validación y difusión de la información institucional, asegurando que los mensajes sean claros, veraces y alineados a los objetivos de la CAAMT.
2. Optimizar la comunicación interna y externa mediante lineamientos definidos que favorezcan la coordinación interinstitucional y el adecuado flujo de información hacia la ciudadanía.
3. Garantizar la atención oportuna de reportes ciudadanos y la correcta gestión de los canales oficiales de comunicación, fortaleciendo la transparencia y la confianza pública en el Organismo.

III. Procedimientos.

Procedimiento 1
“Elaboración y Difusión de
comunicados y boletines oficiales”
Pr-CS-01-CS-EDCyBO-26

1. Desarrollo de procedimiento

a) Propósito del Procedimiento

Establecer un proceso claro y ordenado para la elaboración, validación, autorización y difusión de comunicados y boletines oficiales, con el fin de garantizar que la información emitida por el Organismo Operador sea veraz, oportuna, clara y uniforme, fortaleciendo la comunicación institucional y asegurando que la ciudadanía, los medios de comunicación y las instancias correspondientes reciban información oficial confiable a través de los canales autorizados.

b) Alcance

Aplica a todas las áreas del Organismo Operador que requieran emitir información oficial hacia la ciudadanía, medios de comunicación u otras dependencias.

c) Referencias

Ley General de Comunicación Social
Plan Municipal de Desarrollo 2024-2027.

d) Responsabilidades

Persona Jefe de Departamento de Comunicación Social
Área generadora de información

e) Definiciones

Boletín Informativo: resume actividades institucionales, las cuales se publican en periódicos y se difunde por radiodifusoras locales, generalmente se acompaña con fotografías

f) Políticas y lineamientos

LEY GENERAL DE COMUNICACIÓN SOCIAL Artículo 1.- La presente Ley es de orden público e interés social, de observancia general en toda la República y reglamentaria del párrafo octavo del artículo 134 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, relativo a la Propaganda



gubernamental, bajo cualquier modalidad de Comunicación Social, que difundan los Entes Públicos señalados en el artículo 3 de esta Ley.

g) Formatos e instructivos

No Aplica





TULANCINGO

CAAMT

COMISIÓN DE AGUA
Y ALCANTARILLADO DEL
MUNICIPIO DE TULANCINGO
GOBIERNO MUNICIPAL



PRESIDENCIA MUNICIPAL
TULANCINGO DE BRAVO, AGUAS

2. Descripción de actividad

 TULANCINGO		Procedimiento	Pr-CS-01-CS-EDCyBO-26	
		Elaboración y Difusión de comunicados y boletines oficiales	Fecha: 02-2026	
			Versión: 01	
			Página: 1/2	
Unidad Administrativa: Dirección General		Área responsable: Departamento de Comunicación Social		
Descripción de Actividades.				
Paso	Responsable	Actividad	Documento de trabajo (Clave)	
1	Persona Jefe de Departamento de Comunicación Social	Identifica la información.	N/A	
2		Solicita y recepciona la información del área generadora	N/A	
3		Analiza de la información y redacta el comunicado o boletín.	N/A	
4		Entrega al área generadora de información para su revisión y validación.	N/A	
5	Área generadora de información	Entrega a Jefe de Departamento de Comunicación Social	N/A	
		SI Aprobado. (continua a paso7) NO Aprobado e indica Cambios		
6	Persona Jefe de Departamento de Comunicación Social	Realiza Cambios (Regresa a paso 5)	N/A	
7	Persona Titular de Dirección General Persona Jefe de Departamento de Comunicación Social	Entrega a Director General para su difusión	N/A	
8		SI Aprobado (continua a paso 10), NO Aprobado indica cambios		
9		Realiza cambios indicados (Regresa a paso8)	N/A	
10		Asigna serial a boletines	N/A	



TULANCINGO

CAAMT

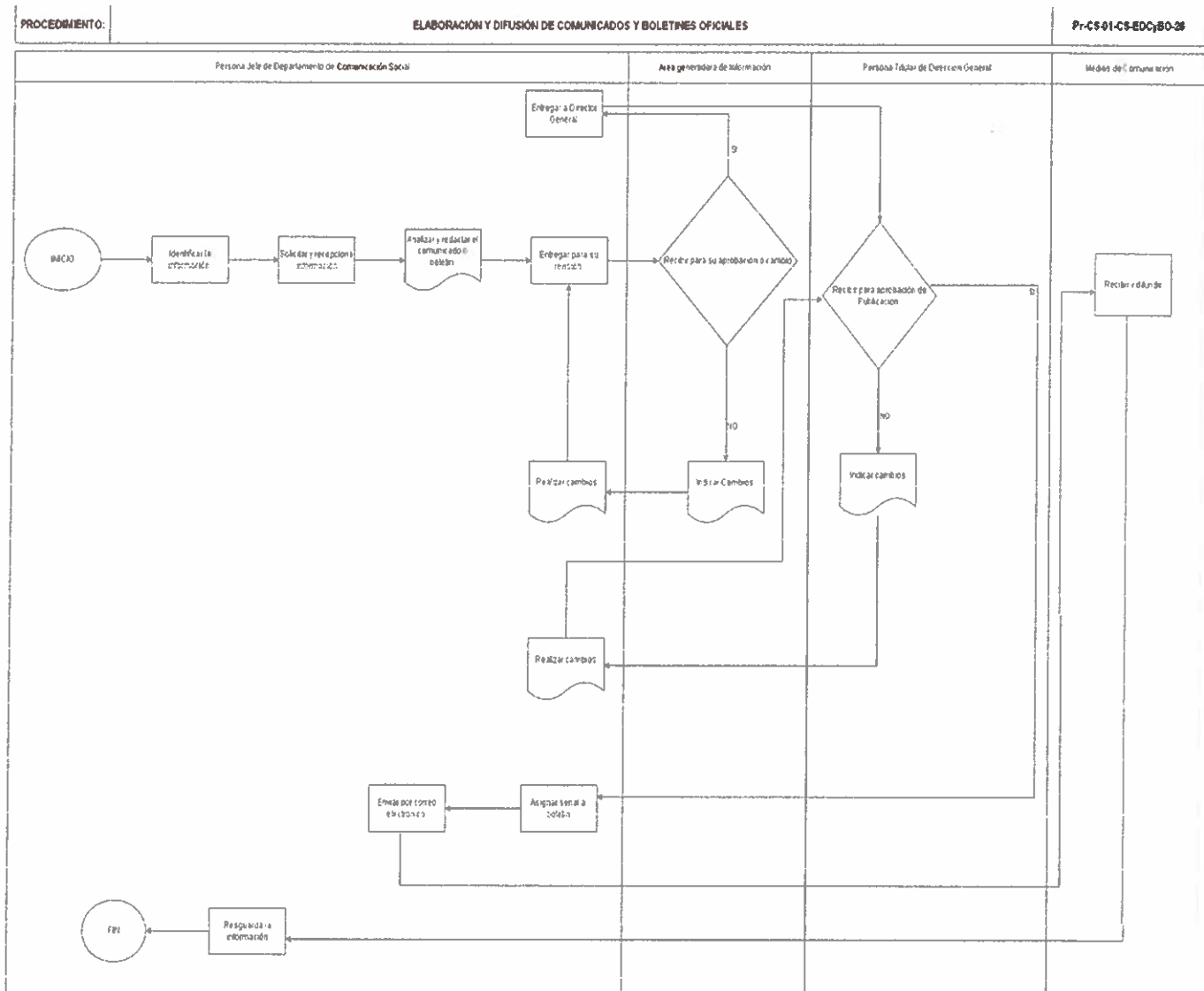
COMISIÓN DE AGUA
Y ALCANTARILLADO DEL
MUNICIPIO DE TULANCINGO
GOBIERNO MUNICIPAL



PRESIDENCIA MUNICIPAL
TULANCINGO DE BRAVO, HGO.

 TULANCINGO		Procedimiento	Pr-CS-01-CS-EDCyBO-26	
		Elaboración y Difusión de comunicados y boletines oficiales	Fecha: 02-2026	
			Versión: 01	
			Página: 2/2	
Unidad Administrativa: Dirección General		Área responsable: Departamento de Comunicación Social		
Descripción de Actividades.				
Paso	Responsable	Actividad		Documento de trabajo (Clave)
11	Persona Jefe de Departamento de Comunicación Social	Acompaña boletín de material fotográfico.		N/A
12	Medios de Comunicación Persona Jefe de Departamento de Comunicación Social	Envía por correo electrónico a Medios de Comunicación.		N/A
13		Reciben y difunden.		N/A
14		Resguarda la información.		N/A
		Fin del procedimiento		

3. Modelado de procesos



Procedimiento 2
“Atención y Coordinación con Medios
de Comunicación”
Pr-CS-02-AyCMC-26



TULANCINGO

CAAMT

COMISIÓN DE AGUA
Y ALCANTARILLADO DEL
MUNICIPIO DE TULANCINGO
GOBIERNO MUNICIPAL



PRESIDENCIA MUNICIPAL
TULANCINGO DE BRAVO, HGO.

1. Desarrollo de procedimiento

a) Propósito del Procedimiento

Establecer un proceso claro y ordenado para la atención, gestión y coordinación de las solicitudes de información, entrevistas y coberturas realizadas por los medios de comunicación, con el fin de garantizar una comunicación institucional oportuna, veraz y coherente, fortaleciendo la imagen del Organismo Operador, asegurando que la información difundida se realice a través de los canales y voceros oficialmente autorizados.

b) Alcance

Aplica a todas las áreas de la institución que interactúan directa o indirectamente con medios de comunicación, a través del Departamento de Comunicación Social.

c) Referencias

Ley General de Comunicación Social y de la Ley General de Responsabilidades Administrativas.
Plan Municipal de Desarrollo 2024-2027.

d) Responsabilidades

Persona Jefe de Departamento de Comunicación Social
Áreas generadoras de la información

e) Definiciones

Entrevista: Conversación planificada entre un periodista y una fuente para obtener información, opiniones o testimonios relevantes, sirviendo como una técnica fundamental para investigar y explicar la actualidad, brindando datos de primera mano que informan, educan o entretiene a la audiencia a través de un formato de pregunta-respuesta que busca profundidad y veracidad.

Rueda de prensa: Reunión convocada por una figura pública, empresa u organización para presentar información a los periodistas, quienes a su vez pueden hacer preguntas sobre el tema, sirviendo como un foro interactivo para comunicar novedades, gestionar crisis o aclarar dudas a



TULANCINGO

CAAMT
COMISIÓN DE AGUA
Y ALCANTARILLADO DEL
MUNICIPIO DE TULANCINGO
GOBIERNO MUNICIPAL



través de los medios de comunicación

f) Políticas y lineamientos

LEY GENERAL DE COMUNICACIÓN SOCIAL Artículo 1.- La presente Ley es de orden público e interés social, de observancia general en toda la República y reglamentaria del párrafo octavo del artículo 134 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, relativo a la Propaganda gubernamental, bajo cualquier modalidad de Comunicación Social, que difundan los Entes Públicos señalados en el artículo 3 de esta Ley.

g) Formatos e instructivos

No Aplica

2. Descripción de actividad

 TULANCINGO	Procedimiento	Pr-CS-02-AyCMC-26	
	Atención y Coordinación con Medios de Comunicación	Fecha: 02-2026	
		Versión: 01	
		Página: 1/2	
Unidad Administrativa: Dirección General		Área responsable: Departamento de Comunicación Social	
Descripción de Actividades.			
Paso	Responsable	Actividad	Documento de trabajo (Clave)
1	Persona Titular de Departamento de Comunicación Social	Recibe y atiende las solicitudes de información por parte de los medios de comunicación	N/A
2	Áreas generadoras de la información	Coordina con la Dirección Geneal a las áreas involucradas.	N/A
3		Proporciona información	N/A
4	Persona Titular de Departamento de Comunicación Social	Analiza el mensaje y define el mensaje institucional	N/A
5	Medios de Comunicación	Programa entrevistas, ruedas de prensa o aclara situaciones reportada en Medios de Comunicación.	N/A
6		Reciben y difunden	N/A

 TULANCINGO	Procedimiento		Pr-CS-02-AyCMC-26	
	Atención y Coordinación con Medios de Comunicación		Fecha: 02-2026	
			Versión: 01	
			Página: 2/2	
Unidad Administrativa: Dirección General		Área responsable: Departamento de Comunicación Social		
Descripción de Actividades.				
Paso	Responsable	Actividad	Documento de trabajo (Clave)	
7	Persona Jefe de Departamento de Comunicación Social y Persona Auxiliar del Departamento de Comunicación Social	Monitorea publicaciones	N/A	
8	Persona Auxiliar del Departamento de Comunicación Social	Registra y Archiva evidencias	N/A	
Fin del procedimiento				




Procedimiento 3
“Canalización de reportes ciudadanos”
Pr-CS-03-CS-CRC-26



TULANCINGO

CAAMT
COMISIÓN DE AGUA
Y ALCANTARILLADO DEL
MUNICIPIO DE TULANCINGO
GOBIERNO MUNICIPAL



1. Desarrollo de procedimientos

a) Propósito del Procedimiento

Establecer las acciones y lineamientos para la canalización oportuna, ordenada y eficiente de los reportes ciudadanos recibidos a través de redes sociales y medios de comunicación, con el fin de garantizar su correcta atención, seguimiento y resolución por parte de las áreas correspondientes, fortaleciendo la comunicación con la ciudadanía y mejorando la calidad del servicio brindado.

b) Alcance

Aplica a todas las áreas de la institución que interactúan directa o indirectamente con medios de comunicación, a través del Departamento de Comunicación Social.

c) Referencias

Ley General de Comunicación Social y de la Ley General de Responsabilidades Administrativas.
Plan Municipal de Desarrollo 2024-2027.

d) Responsabilidades

Persona Jefe de Departamento de Comunicación Social

Persona Titular de Dirección (Comercial, Jurídica, Administrativa, Técnica y General) y/o Jefe de Departamento de la CAAMT

e) Definiciones

Reporte ciudadano: Informe, noticia, denuncia, queja o solicitud formulada por un ciudadano ante una autoridad o entidad, con el objetivo de dar a conocer un evento específico, un problema urbano, o una irregularidad, para que sea atendido.

f) Políticas y lineamientos

LEY GENERAL DE COMUNICACIÓN SOCIAL Artículo 1.- La presente Ley es de orden público e interés social, de observancia general en toda la República y reglamentaria del párrafo octavo del



artículo 134 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, relativo a la Propaganda gubernamental, bajo cualquier modalidad de Comunicación Social, que difundan los Entes Públicos señalados en el artículo 3 de esta Ley.

g) Formatos e instructivos



Formato: 1-Pr-CRC/DCS

REGISTRO DE REPORTES RECIBIDOS CANALIZADOS

FECHA	NOMBRE DE MEDIO DE COMUNICACIÓN O CIUDADANO	REPORTE	NOMBRE DE QUIEN RECEPCIONA EL REPORTE	ATENDIÓ

El formato deberá requisitarse cada vez que se reciba un reporte ciudadano a través de medios



TULANCINGO

CAAMT
COMISIÓN DE AGUA
Y ALCANTARILLADO DEL
MUNICIPIO DE TULANCINGO
GOBIERNO MUNICIPAL



PRESIDENCIA MUNICIPAL
TULANCINGO DE BRAVO, HGO.

de comunicación o plataformas digitales y actualizarse de manera continua conforme se canalicen para su atención. Deberá llenarse con información clara, precisa y legible, preferentemente en letra de molde o en versión digital, evitando abreviaturas o términos ambiguos; no deberán dejarse espacios en blanco y, en caso de no contar con algún dato, se deberá anotar "No disponible".

Asimismo, cada reporte deberá registrarse en una fila independiente y la información deberá capturarse de manera inmediata o a la brevedad posible tras su recepción.

Instrucciones de llenado:

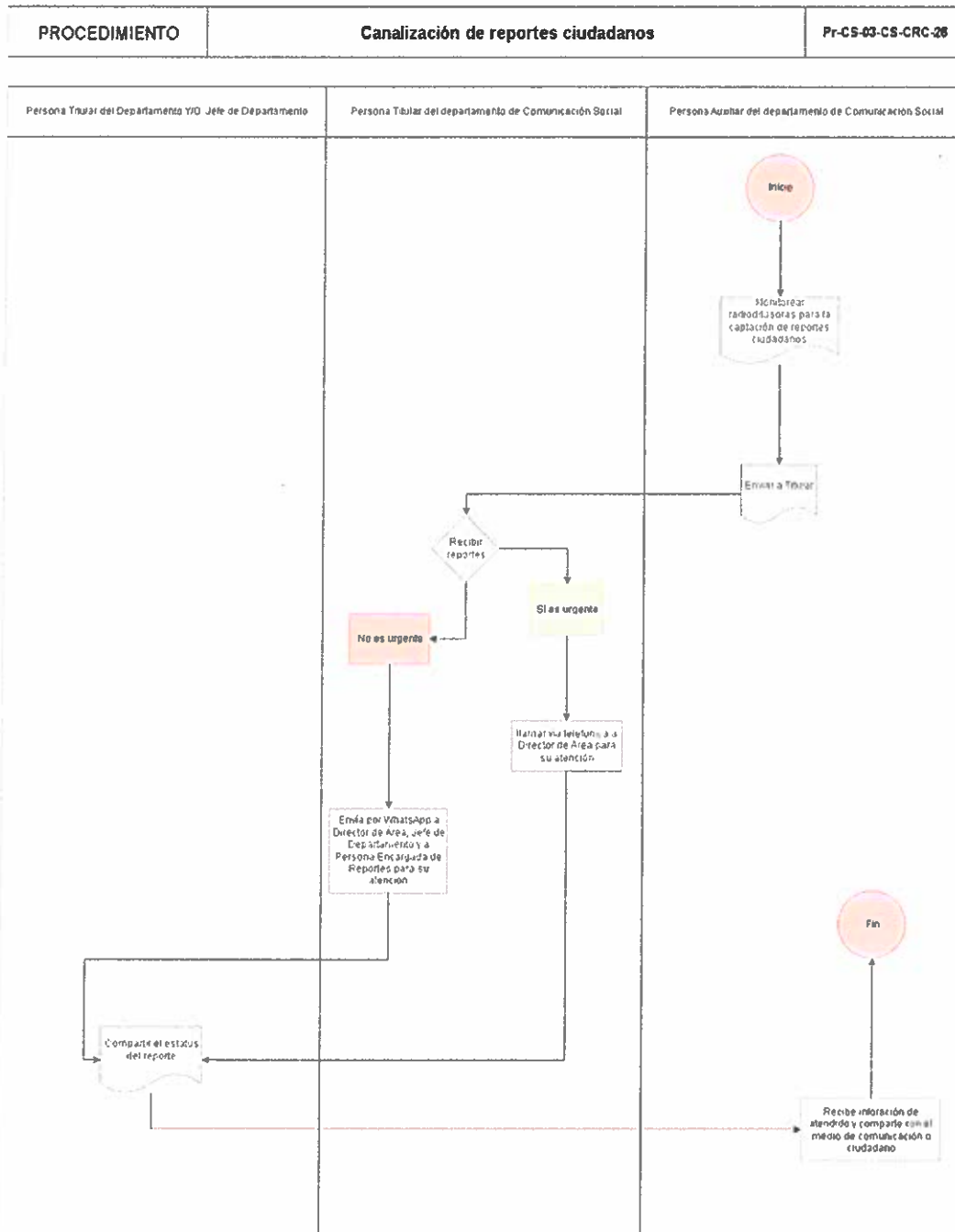
1. Fecha: Anotar el día, mes y año en que se recibe el reporte (dd/mm/aa).
2. Nombre de Medio de Comunicación o Ciudadano: Especificar el medio de recepción (teléfono, redes sociales, correo electrónico, atención presencial, entre otros) o el nombre del ciudadano que realiza el reporte.
3. Reporte: Describir brevemente el problema, incluyendo ubicación, tipo de incidencia y datos relevantes para facilitar su atención.
4. Nombre de quien Recepciona el Reporte: Registrar el nombre completo del servidor público responsable de recibir la información.
5. Atendió: Indicar el área, departamento o servidor público que dará seguimiento y solución al reporte.

2. Descripción de actividades

 TULANCINGO		Procedimiento	Pr-CS-03-CS-CRC-26	
		Canalización de reportes ciudadanos	Fecha: 02-2026	
			Versión: 01	
			Página: 1/1	
Unidad Administrativa: Dirección General		Área responsable: Departamento de Comunicación Social		
Descripción de Actividades.				
Paso	Responsable	Actividad		Documento de trabajo (Clave)
1	Persona Auxiliar de Departamento de Comunicación Social	Monitorea radiodifusoras para la captación de reportes ciudadanos		1-PR-CRD/DCS
2		Envía a Jefe de Departamento		
3	Persona Jefe de Departamento de Comunicación Social.	Recibe reportes		1-PR-CRD/DCS
4		SI Urgente llama vía telefónica a Director de Área para su atención. Continúa en el número 5 NO Urgente Envía por WhatsApp a Director de Área, Jefe de Departamento y a Persona Encargada de Reportes para su atención.		
5	Persona Titular de Dirección de Área Y/O Jefe de Departamento	Comparte el estatus del reporte		1-PR-CRD/DCS
6	Persona Auxiliar del Departamento de Comunicación Social	Recibe información de atendido y comparte con el medio de comunicación o ciudadano.		1-PR-CRD/DCS
		Fin del procedimiento		1-PR-CRD/DCS



3. Modelado de procesos



IV. Glosario

Acciones institucionales: Actividades, programas y estrategias implementadas por la CAAMT para el cumplimiento de sus atribuciones y objetivos.

Área generadora de información: Unidad administrativa responsable de producir y proporcionar información oficial para su validación y difusión.

Archivo institucional: Conjunto organizado de documentos físicos o digitales que respaldan las actividades del Organismo y permiten su control y consulta.

Atención ciudadana: Proceso mediante el cual el Organismo recibe, gestiona y responde a solicitudes, reportes o requerimientos de la población.

Boletín informativo: Documento oficial que resume actividades o avisos institucionales para su difusión en medios de comunicación, generalmente acompañado de material gráfico.

Canales oficiales de comunicación: Medios autorizados por la CAAMT para emitir información institucional, tales como redes sociales, sitio web, correo electrónico y medios tradicionales.

Canalización: Acción de remitir reportes o solicitudes al área competente para su atención y seguimiento.

Comunicación institucional: Conjunto de procesos estratégicos orientados a informar a la ciudadanía y fortalecer la imagen del Organismo mediante mensajes claros y oportunos.

Comunicado oficial: Documento formal mediante el cual el Organismo transmite información relevante o avisos de interés público.



TULANCINGO

CAAMT
COMISIÓN DE AGUA
Y ALCANTARILLADO DEL
MUNICIPIO DE TULANCINGO
GOBIERNO MUNICIPAL



PRESIDENCIA MUNICIPAL
TULANCINGO DE BRAVO 1975

Coordinación interinstitucional: Colaboración organizada entre áreas del Organismo o con otras dependencias para asegurar la correcta gestión de la información.

Difusión: Proceso planificado de distribución de información institucional a través de los canales autorizados.

Evidencia documental: Información verificable que acredita la realización de una actividad o procedimiento para fines de control y seguimiento.

Formato institucional: Herramienta estandarizada utilizada para registrar información de manera ordenada y facilitar su control administrativo.

Gestión de la información: Conjunto de acciones destinadas a recopilar, analizar, resguardar y difundir datos oficiales de forma eficiente.

Imagen institucional: Percepción pública del Organismo construida a partir de sus mensajes, acciones y calidad en el servicio.

Información oficial: Datos verificados y autorizados por las instancias competentes para su difusión pública.

Lineamientos: Disposiciones internas que orientan la correcta ejecución de los procedimientos administrativos.

Medios de comunicación: Plataformas o instituciones que permiten transmitir información a la sociedad, como prensa, radio, televisión y medios digitales.

Mensaje institucional: Contenido oficial previamente autorizado que refleja la postura y objetivos del Organismo.

Monitoreo de medios: Seguimiento sistemático de la información publicada o transmitida para identificar temas relevantes.

Normatividad aplicable: Conjunto de leyes, reglamentos y disposiciones que regulan la actuación del Organismo.

Procedimiento administrativo: Secuencia ordenada de actividades que deben seguirse para cumplir una función específica.

Reporte ciudadano: Comunicación realizada por la población para informar una problemática, solicitar un servicio o presentar una queja.

Resguardo de la información: Acción de almacenar y proteger documentos para garantizar su integridad y disponibilidad.

Seguimiento: Proceso de verificación continua del estado que guarda un reporte o actividad hasta su conclusión.

Transparencia: Principio que garantiza el acceso a la información pública y la rendición de cuentas.

Validación de la información: Proceso mediante el cual el área competente revisa y confirma la veracidad y pertinencia de los datos antes de su difusión.

Vocero institucional: Persona autorizada para emitir declaraciones oficiales en representación del Organismo.

